

ANALISIS TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PROJEK  
PEMBANGUNAN PERUMAHAN: KAJIAN KES DI  
KUALA TERENGGANU

ARNE BINTI IBRAHIM

FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2009



**ANALISIS TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
PROJEK PEMBANGUNAN PERUMAHAN : KAJIAN KES DI  
KUALA TERENGGANU**

**ARNIE BINTI IBRAHIM**

**SARJANA MUDA EKONOMI (SUMBER ALAM)**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI  
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**


**(UMT)**

**2009**

## PENGAKUAN

Saya akui Kertas Projek (EKN 4399A/B) ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali sumber-sumber yang telah saya jelaskan rujukannya.

23 APRIL 2009



.....


ARNIE BINTI IBRAHIM

UK 14404

## DECLARATION

I hereby declare that this Paper Project (EKN 4399A/B) is the result of my own investigation and findings, except where otherwise stated.

23 APRIL 2009



.....

ARNIE BINTI IBRAHIM

UK 14404



## PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Ilahi kerana dengan izin-Nya, saya dapat menyiapkan laporan ini bagi memenuhi syarat bergraduat. Pertama sekali, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan buat penyelia saya, En. Zaharul Nizal Zabidi di atas segala tunjuk ajar, nasihat dan panduan yang amat berguna dalam usaha menyiapkan laporan ini. Jasa serta budi yang beliau berikan akan sentiasa terpahat di dalam hati dan hanya Allah jua yang layak membalasnya.

Saya juga ingin merakamkan jutaan penghargaan buat kedua ibu bapa saya yang tidak jemu-jemu menasihati serta mendoakan untuk seluruh kehidupan saya. Nasihat dan kasih-sayang yang diberikan akan saya hargai selagi hayat di kandung badan. Tidak lupa juga buat adik-adik yang banyak memberi semangat untuk saya meneruskan minat saya di dalam bidang akademik ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih juga kepada semua sahabat saya yang sentiasa mendoakan kejayaan serta memberi banyak tunjuk ajar serta semangat yang tidak putus-putus untuk saya meneruskan kajian ini. Semoga Allah S.W.T memberkati serta merahmati hidup kalian.

## ABSTRAK

Pembangunan perumahan di Malaysia pada masa kini semakin pesat seiring dengan pertumbuhan populasi penduduk. Ini turut disumbangkan oleh permintaan yang tinggi terhadap perumahan. Kepesatan daripada perkembangan ini juga menimbulkan beberapa masalah seperti ketidakpuasan para pembeli rumah terhadap kualiti dan mutu pembinaan perumahan tersebut. Masalah ini sering terpampang di dada-dada akhbar dan tersiar di media elektronik. Manakala isu lain yang wujud di Kuala Terengganu pula adalah seperti harga rumah yang semakin meningkat menyebabkan penduduk sekitar Kuala Terengganu sukar untuk mendapatkan rumah bagi menjalani kehidupan yang lebih selesa. Tambahan pula purata pendapatan penduduk di Kuala Terengganu adalah tidak begitu tinggi. Kajian mengenai tahap kepuasan pula adalah penting bagi memastikan tahap keinginan bagi setiap pembeli rumah terhadap projek pembangunan perumahan tercapai. Kepuasan yang tercapai bagi setiap pembeli rumah akan membawa impak yang positif terhadap pembangunan ekonomi di Malaysia. Dalam kajian ini terdapat empat objektif yang ingin dicapai iaitu mengkaji tahap kepuasan pembeli rumah, menentukan profil atau demografi para pembeli rumah, mengkaji ciri-ciri rumah yang dibina dan lokasi perumahan serta memberikan cadangan kepada pihak berkuasa berkaitan dengan tahap kepuasan pembeli rumah. Kajian ini akan mengupas dengan lebih lanjut tentang sejauh manakah tahap kepuasan pengguna terhadap projek pembangunan perumahan. Kajian ini hanya dijalankan di kawasan Kuala Terengganu sahaja. Maklumat yang digunakan dalam kajian ini ialah dari data primer yang diperolehi melalui soal selidik dan temubual. Hasil kajian menunjukkan majoriti responden berpuas hati dengan tahap kepuasan perumahan secara keseluruhan.

## **ABSTRACT**

*Presently housing development in Malaysia experiences a rapid progress in tandem with the increase of its resident population. It is also contributed by the higher demand for house estates. However this landscape is also painted with few problems among house buyers such as dissatisfaction on the standard and quality of the house built. This problem often appears in the newspaper main page and electronic media. In Kuala Terengganu, one existing problem is the increasing price of houses which burden the people to own their house for a more comfortable living. To make matters worst, average Kuala Terengganu residents have a low level of income. Study on satisfaction level is important to ensure that buyer needs are fulfill for every housing project being developed. A better understanding in this aspect will bring a positive impact to the growth of Malaysian economy. There are four objectives in this research, namely the demographic or profile of home occupants, to indentify the satisfaction level of the buyers, studying the criteria and locality of the housing estate. This study also offers few suggestions to the relevant authority to improve and upgrade the existing and future housing development. The research will dig deeply into the topic of customer's satisfaction of the current housing development projects. The research area will only cover the jurisdiction of the Kuala Terengganu district. The data is collected through self administered questionnaire and some interviews. In conclusion, the results shows that majority of the respondents is satisfied with the home they bought or rented.*